

2.6. Vartotojų teisių apsaugos stiprinimas – naujų įgaliojimų suteikimas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai

Mykolo Romerio universiteto Mykolo Romerio teisės mokyklos
Privatinės teisės institutas
Doc. dr. Lina Novikovienė
El. paštas: linan@mruni.eu

DOI: 10.13165/LT-19-01-11

Santrauka. 2019 m. balandžio 26 d. priėmus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymą, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteikti įgaliojimai vykdyti kontrolinius (slapto pirkėjo) pirkimus ir blokuoti prieigą prie interneto svetainių. Pakeitimų inicijavimą nulėmė siekis vartotojų teisių apsaugą padaryti veiksmingesnę, mažinti vartotojų teisių pažeidimų internete mastą, taip pat efektyviau ginti vartotojų viešąjį interesą. Šio straipsnio tikslas – pateikti minėtų Vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteiktų įgaliojimų tikėtino poveikio analizę.

Reikšminiai žodžiai: vartotojų teisių apsauga, vartotojų teisių apsaugos tarnyba, slaptas pirkėjas, interneto svetainių blokavimas.

Įvadas

2019 m. balandžio 26 d. priimtas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymas⁵⁹, kuris įsigaliojo 2019 m. rugsėjo 1 dieną. Šiuo įstatymu atlikti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo⁶⁰ (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) pakeitimai, kuriais Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – Tarnyba) suteikti nauji įgaliojimai: organizuoti vartotojų nuomonės, elgsenos, prekių ir paslaugų kainų bei kitus tyrimus vartotojų apsaugos srityje; atlikti prekių ir paslaugų kontrolinius pirkimus („slaptas pirkėjas“); inicijuoti pardavėjų ir paslaugų teikėjų interneto svetainių, kuriose šiurkščiai ir sistemingai pažeidžiami vartotojų apsaugos reikalavimai, blokavimą.

Pokyčius paskatino siekis didinti konkurenciją ir drauge apsaugoti gyventojų perkamąją galią, todėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais sudarytos sąlygos užtikrinti veiksmingesnę vartotojų interesų apsaugą. Tarnybos įgaliojimų stiprinimas ir adekvačios pardavėjų ir paslaugų teikėjų atsakomybės už teisės aktų, nustatančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus, nustatymas, užtikrinant, kad sankcijos būtų tiek proporcingos, tiek veiksmingos ir atgrasančios, pasitarnaus efektyvesniam nesąžiningų verslininkų identifikavimui ir vartotojų teisių pažeidimų prevencijai, ypač elektroninėje erdvėje.

Vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos užtikrinimo svarbą savo nutartyse ne kartą yra akcentavęs ir Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, pabrėždamas, kad vartotojų gynimas yra prioritentinė valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas; su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčiuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos,

⁵⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12 ir 40 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 49¹ straipsniu įstatymas. TAR, 2019-05-07, Nr. 7404.

⁶⁰ Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833.

vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai.⁶¹

Todėl šio straipsnio *tikslas* – pateikti Tarnybai suteiktų įgaliojimų vykdyti kontrolinius (slapto pirkėjo) pirkimus bei blokuoti prieigą prie interneto svetainių tikėtino poveikio analizę. Tyrimo *objektas* – kontrolinių pirkimų vykdymas ir internetinių parduotuvių blokavimas kaip Tarnybos teisės.

Tyrimo *metodai*: straipsnis parengtas remiantis mokslinės literatūros lingvistine, sistetine analize, taikytas ir dokumentų analizės metodas.

2.6.1. Teisė atlikti kontrolinius (slaptojo pirkėjo) pirkimus

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnyje nustatytos pagrindinės Tarnybos funkcijos ir teisės vartotojų apsaugos srityje. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymu Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 2 dalis papildyta nauju 5 punktu, kuris įtvirtino Tarnybos teisę atlikti prekių ir paslaugų kontrolinius pirkimus.

Kontrolinis pirkimas, kaip ūkio subjektų veiklos priežiūros būdas, reglamentuojamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme⁶², kurio 2 straipsnio 27 dalis apibrėžia, kad kontrolinis pirkimas – tai prekių ir (ar) paslaugų pirkimas, vykdomas atliekant ūkio subjekto veiklos neplaninį patikrinimą, kurio tikslas – nustatyti, ar ūkio subjektas parduoda prekes ir (ar) teikia paslaugas laikydamasis teisės aktų nustatytų reikalavimų. Atitinkamai to paties įstatymo 36⁴ straipsnio 11 dalyje nustatyta, kad ūkio subjekto veiklos neplaninis patikrinimas atliekamas priežiūrą atliekančio subjekto iniciatyva, kai priežiūrą atliekančio subjekto vadovas ar jo įgaliotas asmuo arba reikiamus įgaliojimus turinti priežiūrą atliekančio subjekto kolegiali institucija priima motyvuotą sprendimą atlikti šį patikrinimą. Įstatymų nustatytais atvejais kontroliniai pirkimai gali būti atliekami nepateikus ūkio subjektui teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintos sprendimo atlikti neplaninį patikrinimą kopijos. Šiais atvejais teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta sprendimo atlikti neplaninį patikrinimą kopija ūkio subjektui turi būti pateikta iš karto po atlikto kontrolinio pirkimo.

Suteikiant Tarnybai įgaliojimus atlikti prekių ir paslaugų kontrolinius pirkimus siekiama, kad Tarnyba galėtų efektyviau vykdyti savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos ir ne maisto produktų rinkos priežiūros srityse, pavyzdžiui, šiais atvejais:

- „1. Vykdydama Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo priežiūrą. Pavyzdžiui, pardavėjas reklamoje nurodo neleistinus naudoti reklamoje teiginius, tačiau iš elektroninės parduotuvės pateikiamų duomenų nėra įmanoma nustatyti prekę ar paslaugą siūlančio pardavėjo. Atlikusi kontrolinį pirkimą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali nustatyti Reklamos įstatymo nuostatas galimai pažeidžiantį subjektą ir jam pradėti įstatymo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą.
2. Atlikdama Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų tyrimus. Pavyzdžiui, kai siekiama patikrinti informaciją apie vartotojų ekonominę elgesį galimai iškreipiančius veiksmus ar skelbiamų nuolaidų ir (ar) akcijų taikymą, galimą vartotojų klaidinimą, kai nurodomos skirtingos kainos prekės kainolapyje lentynoje ir kasos kvite ar vartotojams nepritaikomos skelbiamos nuolaidos.
3. Internetinės prekybos srityje – vertindama, ar internetinę prekybą vykdančios komercinės veiklos subjektai laikosi vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Pavyzdžiui, kai siekiama nustatyti, ar vartotojams nėra kliudoma pasinaudoti sutarties atsisakymo

61 Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. balandžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-475/2001; 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2008.

62 Galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2020-01-01). *Valstybės žinios*, 1999-07-09, Nr. 60-1945.

teise, būtina atlikti kontrolinį pirkimą, nes sutarties atsisakymo teisė gali būti įgyvendinama tik įsigijus prekę ar paslaugą. Be to, kiekvienais metais Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vykdo tam tikras prevencines priemones internetinės prekybos priežiūros srityje: koordinuojant Europos Komisijai kartu su visomis Europos Sąjungos valstybių narių kompetentingomis institucijomis atlieka tam tikrų interneto svetainių išsamų monitoringą. Nevykdant kontrolinių pirkimų, šios priemonės nėra visapusiškai efektyvios.

4. Atlikdama Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo reikalavimų laikymosi kontrolę. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pagal šį įstatymą gali priimti motyvuotą sprendimą laikinai, kol bus atlikti įvairūs saugos įvertinimai, patikrinimai ir kontrolė, uždrausti tiekti, siūlyti tiekti ir demonstruoti bet koki produktą, dėl kurio yra pagrįstai įtariama, kad jis gali būti pavojingas. Kontrolinis pirkimas leistų patikrinti, ar ūkio subjektas vykdo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos priimtą sprendimą.⁶³

Taigi kontroliniai pirkimai, kurie atliekami neatskleidžiant savo tapatybės, gali būti pasitelkiami siekiant nustatyti tokius vartotojų teisių pažeidimus, kurių be prekės ar paslaugos įsigijimo būtų neįmanoma nustatyti. Tarkime, tais atvejais, kai reikia įvertinti galimus vartotojų klaidinimo atvejus, tuomet, kai pirkėjams nėra pritaikomos skelbiamos nuolaidos, kuriomis vartotojai yra skatinami įsigyti prekių, kurių esant kitoms aplinkybėmis nepirktų. Pasitelkti kontrolinius pirkimus taip pat tikslinga tuomet, kai verslininkai, siūlantys vartotojams įsigyti prekių ar paslaugų, patys apie save neskelbia jokių duomenų ir prekių arba paslaugų įsigijimas iš tokio verslininko yra vienintelis būdas juos identifikuoti. Kontroliniai pirkimai taip pat suteiks galimybę Tarnybai patikrinti, ar vartotojui nėra apribojama įstatyme įtvirtinta teisė per 14 dienų atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties, taip pat esant kitiems atvejams aktualiems vartotojų teisių apsaugai.

Rengiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymo įsigaliojimui, Lietuvos Respublikos teisingumo ministras 2019 m. rugpjūčio 2 d. įsakymu Nr. 1R-243⁶⁴ patvirtino Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliekamų prekių ir paslaugų kontrolinių pirkimų taisyklės (toliau – Kontrolinių pirkimų taisyklės), kuriose aiškiai įvardijama, kad Tarnybos atliekamų kontrolinių pirkimų metu yra siekiama šių tikslų: nustatyti, ar pardavėjai ir (ar) paslaugų teikėjai parduoda prekes ir (ar) teikia paslaugas laikydamiesi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo ir kitų vartotojų teisių apsaugą nustatančių teisės aktų reikalavimų; nustatyti reklaminės veiklos subjektus, kurie pažeidžia Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo reikalavimus; nustatyti, ar ekonominės veiklos vykdytojai laikosi Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo reikalavimų ir ar vykdo Tarnybos sprendimus, priimtus įgyvendinant šį įstatymą.

Kontrolinių pirkimų taisyklės⁶⁵ numato ir tai, kad kontrolinis pirkimas atliekamas esant šiems pagrindams: gavus informaciją apie galimą vartotojų teisių apsaugos pažeidimą iš kito viešojo administravimo subjekto; gavus informaciją ar kilus pagrįstų įtarimų dėl verslininko veikos, nesilaikant vartotojų teisių apsaugos teisės aktų reikalavimų; siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti per ankstesnį patikrinimą nustatyti teisės aktų pažeidimai ir įgyvendinti Tarnybos priimti sprendimai.

Pažymėtina, kad apie kontrolinius pirkimus, kurie gali būti atliekami tiek tradicinėje prekyboje, t. y. prekių pardavimo ir (ar) paslaugų teikimo vietose, tiek nuotolinėje prekyboje, naudojantis ryšio priemonėmis, verslininkai iš anksto nėra informuojami.

63 Aiškinamasis raštas dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12 ir 40 straipsnių pakeitimo ir Įstatymo papildymo 49(1) straipsniu įstatymo projekto, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAK/a7a7be40f92311e895b0d54d3db20123?positionInSearchResults=6&searchModelUUID=d208491b-cadd-477d-ab4a-13dbbb1a48c5>.

64 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. rugpjūčio 2 d. įsakymas Nr. 1R-243 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliekamų prekių ir paslaugų kontrolinių pirkimų taisyklių patvirtinimo“. TAR, 2019-08-28, Nr. 13549.

65 *Ibid.*

2.6.2. Teisė atlikti internetinių parduotuvių blokavimą

Elektroninė erdvė atvėrė daugiau galimybių verslui plėstis, realizuoti elektroninį pardavimą siūlant savo prekes ir paslaugas neapibrėžtam ratui subjektų, nepriklausomai nuo jų gyvenamosios vietos, sumažino patekimo į rinką kliūtis. Drauge ji atvėrė kelią nesąžiningiems pardavėjams, kurie, naudodamiesi šiuolaikinėmis technologijomis ir pardavimo būdais, neteisėtą veiklą gali operatyviai perkelti į kitą interneto svetainę, kuri gali būti registruojama net ne Europos Sąjungos valstybėje narėje, o trečiojoje valstybėje.

Statistiniai duomenys⁶⁶ rodo, kad vartotojai, sudarydami nuotolines sutartis, dažniausiai skundžiasi dėl sutartu laiku nepristatytų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negrąžinamų pinigų, vėluojamų pristatyti prekių, asortimento neatitikusių prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį vartotojui atsisakius per 14 dienų nuo prekių pristatymo dienos bei netinkamos užsakytų prekių kokybės. Analizuojant Tarnybos nutarimus⁶⁷, priimtus sprendžiant ginčus neteisimine tvarka, galima pastebėti ir tai, kad neretas atvejis, kai vartotojai skundžiasi dėl tų pačių komercinės veiklos subjektų, kurie tendencingai nevykdo savo sutartinių prievolių.

Elektroninėje erdvėje taip pat matomas pagausėjimas interneto tinklalapių, kuriuose vartotojai gali įsigyti įvairių produktų (maisto, maisto papildų, kosmetikos gaminių ir kt.), kurių reklamoje nurodoma, kad produktas turi gydomųjų savybių, nors iš tiesų tokių savybių produktas neturi ir negali turėti. Siekiant užkirsti kelią tokios reklamos skleidimui bei galimam vartotojų klaidinimui, susiduriama su problema taikant įstatymuose nustatytas poveikio priemones, nes nėra galimybės nustatyti pardavėjo, kai tinklalapio valdytojas arba pardavėjas yra ne iš ES valstybės narės.⁶⁸ Dažnu atveju patikrinus interneto svetainę nustatoma, jog domenas priklauso trečiosiose valstybėse (pvz., Jungtiniuose Arabų Emyratuose, Jungtinėse Amerikos Valstijose, Panamos Respublikoje, Kinijos Liaudies Respublikoje) registruotai įmonei, nors jų vykdoma veikla iš esmės orientuota tik į Lietuvos vartotojus – informacija teikiama lietuvių kalba.⁶⁹ Todėl siekiant apsaugoti vartotojus nuo nesąžiningų pardavėjų ir paslaugų teikėjų bei operatyviai užkirsti kelią pardavėjų, paslaugų teikėjų neteisėtai veiklai elektroninėje erdvėje, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas papildytas 12 straipsnio 2 dalies 6 punktu, suteikiančiu Tarnybai įgaliojimus duoti šio įstatymo 49¹ straipsnyje nurodytus privalomus nurodymus panaikinti galimybę pasiekti informaciją, blokuojant interneto domeno vardą, identifikuojantį interneto svetainę. Atitinkamai Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 49¹ straipsnis, detalizuodamas privalomų nurodymų interneto prieigos paslaugų teikėjams davimo tvarką, numato, kad Tarnyba turi teisę duoti interneto prieigos paslaugų teikėjams, teikiantiems paslaugas pardavėjams, paslaugų teikėjams, kurie šiomis paslaugomis naudojami vykdydami veiklą, kuria šiurkščiai ar sistemingai pažeidžiami vartotojų apsaugos reikalavimai, nustatyti šiame įstatyme, Civiliniame kodekse, Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme ar Produktų saugos įstatyme, privalomus nurodymus panaikinti galimybę pasiekti informaciją, blokuojant interneto domeno vardą, identifikuojantį interneto svetainę, tol, kol nepašalinami pažeidimai.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministras 2019 m. rugpjūčio 28 d. įsakymu Nr. 1R-242 patvirtino Privalomų nurodymų taikymo interneto prieigos paslaugų teikėjams tvarkos aprašą⁷⁰ (toliau – Aprašas), kurio nuostatų analizė leidžia daryti išvadą, kad Tarnybos teisė duoti įstatyme nurodytus privalomus nurodymus panaikinti galimybę pasiekti informaciją, blokuojant interneto domeno vardą, identifikuojantį interneto svetainę, tol, kol nepašalinami pažeidimai, yra kraštutinė

66 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita. 2019 m. kovo 29 d. Nr. 3-72, <http://www.vvtat.lt/doclib/kysariskg2yn4u9qjkkfze5adbsebpjb>.

67 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimai, <http://www.vvtat.lt/gincu-sprendimas-ne-teismo-tvarka/-2019/gincai-del-prekiu/609>.

68 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita, *op. cit.*

69 Aiškinamasis raštas, *supra note* 63.

70 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. rugpjūčio 28 d. įsakymas Nr. 1R-242 „Dėl privalomų nurodymų taikymo interneto prieigos paslaugų teikėjams tvarkos aprašo patvirtinimo Nr. 1R-242. TAR, 2019-08-28, Nr. 13548.

priemonė, taikoma tik esant šiurkštiems ar sistemingiems pažeidimams. Be to, tam bus reikalinga Vilniaus apygardos administracinio teismo sankcija.

Nagrinėjamo klausimo kontekste svarbu pažymėti ir tai, kad teisę apriboti prieigą prie interneto tinklalapių savo priežiūros veikloje turi daugelis Europos Sąjungos valstybių narių vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančių institucijų, o nuo 2020 m. sausio 17 d. šią teisę privalės turėti visos kompetentingos institucijos, nagrinėsiančios vartotojų teisių pažeidimus pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (toliau – Reglamentas)⁷¹. Minėtas Reglamentas vartotojų interesų apsaugos tikslais numato laipsniškas ir proporcingas priemones, tokias kaip derybos, dalies turinio pašalinimas, laikinosios priemonės ir kt. Atitinkamai Reglamento 9 straipsnio 4 punktą numato, kad tais atvejais, kai nėra kitų veiksmingų priemonių pažeidimui, kuriam taikomas šis Reglamentas, nutraukti arba uždrausti, ir siekiant išvengti didelės žalos vartotojų kolektyviniams interesams rizikos, kompetentingos institucijos turi turėti: a) įgaliojimus pašalinti turinį arba apriboti prieigą prie elektroninės sąsajos, arba nurodyti aiškiai pateikti išpėjimą vartotojams jiems jungiantis prie elektroninės sąsajos; b) įgaliojimus nurodyti prieglobos paslaugų teikėjui pašalinti, pasyvinti arba apriboti prieigą prie elektroninės sąsajos arba c) atitinkamais atvejais įgaliojimus nurodyti domenų registrų tarnyboms ar registrų tvarkytojams panaikinti visiškai apibrėžtą domeno vardą ir leisti atitinkamai kompetentingai institucijai jį įregistruoti, įskaitant įgaliojimus įgyvendinti tokias priemones paprašant trečiąsias šalis arba kitas valdžios institucijas.

Taigi internetinių parduotuvių blokavimas nors ir kraštutinė, tikrai efektyvi poveikio priemonė, kurią Tarnyba su teismo leidimu gali taikyti tuomet, kai šiurkščiai bei sistemingai pažeidžiami teisės aktuose nustatyti vartotojų apsaugos reikalavimai ir kiti turimi įgaliojimai yra nepakankami, siekiant užkardyti šiuos pažeidimus. Analizuojant Tarnybos nutarimus⁷², priimtus sprendžiant ginčus neteisimine tvarka, galima matyti, kad Tarnyba nuolat gauna vartotojų prašymų dėl tų pačių bendrovių, kurios piktybiškai pažeidinėja vartotojų teises elektroninėje erdvėje – nepristato užsakytų prekių, neatsako vartotojams į jų prašymus grąžinti pinigus, neteikia atsakymų Tarnybai pradėjus ginčo nagrinėjimo procedūrą. Pažymėtina, kad šiuo klausimu jau pradedama formuoti praktika. Tarnyba, sulaukusi daugiau nei 200 vartotojų prašymų dėl UAB „Vikvaldos prekyba“ valdomoje internetinėje parduotuvėje www.svajoniuspinta.lt užsakytų, tačiau nepristatytų prekių, bei reaguodama į augantį vartotojų prašymų skaičių ir bendrovės nenorą taikiai spręsti kilusių ginčų, ne kartą yra atlikusi vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą dėl bendrovės vartotojams nepristatomų prekių ir negrąžinamų pinigų, kelis kartus taikė UAB „Vikvaldos prekyba“ ekonomines sankcijas.⁷³

Tačiau matydama, kad net ir po skirtų sankcijų įmonė ir toliau nesiima jokių veiksmų, siekdamą tinkamai įgyvendinti savo prisiimtus išipareigojimus ir taip užtikrinti vartotojų teises, Tarnyba kreipėsi į Vilniaus miesto apylinkės teismą, prašydama pripažinti bendrovės veiksmus pažeidžiančiais vartotojų viešąjį interesą ir uždrausti bendrovei prekiauti. Vilniaus miesto apylinkės teismas civilinėje byloje Nr. e2-9704-960/2019 priėmė sprendimą, kuriuo pripažino atsakovo UAB „Vikvaldos prekyba“ pinigų už vartotojams neperduotas prekes negrąžinimą viešojo intereso pažeidimu ir uždraudė atsakovui UAB „Vikvaldos prekyba“ vykdyti prekybą internetiniame puslapyje www.svajoniuspinta.lt.

71 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex:32017R2394>.

72 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimai, *supra* note 67.

73 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2016 m. gruodžio 28 d. nutarimas Nr. 12V-21 „Dėl UAB „Vikvaldos prekyba“ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.359 straipsnio 2 dalies nuostatų pažeidimo“ bei 2017 m. spalio 12 d. nutarimas Nr. 12V-23 „Dėl UAB „Vikvaldos prekyba“ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.359 straipsnio 2 dalies nuostatų pažeidimo“, atsakovui, už Civilinio kodekso 6.359 straipsnio 2 dalyje nurodytų reikalavimų (draudimų) nesilaikymą skyrė 400 Eur bei 1400 Eur baudas.

Bendrovei nepaisant teismo draudimo ir toliau vykdant prekybą, buvo pradėtas teismo sprendimo vykdymo procesas. Antstolė, surašydama Sprendimą, įpareigojančių skolininką atlikti arba nutraukti tam tikrus veiksmus, neįvykdymo aktą, nustatė, jog teismo sprendimas nėra įvykdytas, todėl kreipėsi į teismą su prašymu, vadovaujantis CPK 771 straipsniu taikyti sprendimo neįvykdymo pasekmes ir paskirti skolininkui baudą už teismo sprendimo nevykdymą. Vilniaus miesto apylinkės teismas byloje 2VP-31356-566/2019 taikė sprendimo neįvykdymo pasekmes ir UAB „Vikvaldos prekyba“ vadovui paskyrė po 5 Eur (penkių eurų) baudą už kiekvieną uždelstą teismo sprendimo neįvykdymo dieną išieškotojo valstybės naudai, baudą skaičiuojant nuo nutarties įsiteisėjimo dienos.

Situacijai nesikeičiant ir toliau šiurkščiai pažeidžiant vartotojų teises, Tarnyba kreipėsi į bendrovę, ragindama ne vėliau kaip per 3 dienas pašalinti nustatytus pažeidimus. Bendrovei šių reikalavimų nevykdant buvo kreiptasi į Vilniaus apygardos administracinį teismą dėl leidimo duoti privalomus nurodymus interneto prieigos paslaugų teikėjams ir skubiai blokuoti prieigą prie nurodytos internetinės parduotuvės, iki kol bus pašalinti minėti pažeidimai. Vilniaus apygardos administracinio teismo 2019 m. gruodžio 9 d. nutartimi administracinėje byloje Nr. I-6071-463/2019 leidimas duoti privalomą nurodymą interneto prieigos paslaugų teikėjams buvo išduotas.

Gavusi teismo leidimą, Tarnyba kreipėsi į interneto prieigos paslaugų teikėjus su privalomu nurodymu blokuoti internetinę svetainę identifikuojantį domeną tol, kol nebus pašalinami pažeidimai. Todėl Tarnybos nurodymu prieiga prie UAB „Vikvaldos prekyba“ internetinės parduotuvės www.svajoniuspinta.lt buvo užblokuota.

Išvados

1. Tarnyba, siekdama apginti vartotojų viešąjį interesą ir išvengti vartotojams daromos žalos elektroninėje erdvėje, imasi visų įmanomų teisinių priemonių ir skiria pažeidėjams baudas. Naujaisiais Tarnybai suteiktais įgaliojimais, tikimasi, bus sėkmingai prisidedama prie Tarnybos funkcijų vykdymo, o gauti teisiniai instrumentai padės užkirsti kelią sistemingiems bei šiurkštiems vartotojų apsaugos reikalavimų pažeidimams, stabdyti verslininkų piktnaudžiavimą ir mažinti vartotojų teisių pažeidimus elektroninėje erdvėje.
2. Kontroliniai pirkimai, kurie atliekami neatskleidžiant savo tapatybės, gali būti pasitelkiami siekiant nustatyti tokius vartotojų teisių pažeidimus, kurių be prekės ar paslaugos įsigijimo būtų neįmanoma nustatyti. Pasitelkti kontrolinius pirkimus tikslinga tuomet, kai reikia įvertinti galimus vartotojų klaidinimo atvejus, kai pirkėjams nėra pritaikomos skelbiamos nuolaidos, kuriomis vartotojai yra skatinami įsigyti prekių, kurių esant kitoms aplinkybėms nepirktų, taip pat tuomet, kai verslininkai, siūlantys vartotojams įsigyti prekių ar paslaugų, patys apie save neskelbia jokių duomenų ir prekių arba paslaugų įsigijimas iš tokio verslininko yra vienintelis būdas juos identifikuoti.
3. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos priimtų sprendimų, sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus, analizė parodė, kad gana dažnai susiduriama su interneto svetainėmis, tendencingai pažeidžiančiomis vartotojų teises, todėl reikalingos teisinės priemonės, kurių būtų galima imtis siekiant užkirsti kelią verslininkų vykdomai, sistemingai pažeidžiančiai teisės aktų reikalavimus veiklai. Todėl taikant prieigos prie interneto svetainės ribojimą (blokavimą) sudaromos galimybės gana greitai ir efektyviai reaguoti į pasikartojančius pažeidimus elektroninėje erdvėje, taip nuo galimų teisių pažeidimų apsaugant kitus vartotojus. Šios priemonės taikymas tampa itin aktualus tuomet, kai neturima verslo subjektų kontaktinių duomenų arba turimais kontaktiniais duomenimis su jais nepavyksta susisiekti.
4. Prieigos prie interneto svetainės ribojimas taikytinas daugiau kaip papildoma, bet ne pagrindinė vartotojų teisių apsaugos priemonė, todėl kiekvienu konkrečiu atveju būtina įvertinti, ar išnaudotos kitos galimos teisinės priemonės, atsakingai pasverti šios priemonės taikymo būtinybę, proporcingai įvertinant siekiamą tikslą ir galimą žalą kitoms teisės saugomoms vertybėms.